Etisalat – General Terms & Conditions (Consumer)	**اتصالات - الشروط والأحكام العامة (المستهلك)**
18 April 2022	**18 أبريل 2022**

1. INTRODUCTION		**1. مقدمة**
Where applicable, these general terms and conditions ("**General T&Cs (Consumer)**") apply in relation to the provision of a Service by Etisalat to a Customer, in addition to any other documents forming the Agreement between Etisalat and the Customer.		تسري هذه الشروط والأحكام ("**الشروط والأحكام العامة (المستهلك)**") على توفير الخدمة من اتصالات لفائدة العميل، بالإضافة إلى أية وثائق أخرى والتي تشكل مجتمعة الاتفاق بين اتصالات والعميل.
2. DEFINITIONS		**2. التعريفات**
(a) "**Activation Date**" has the meaning given to it in Clause 5(b).		(أ) "**تاريخ التفعيل**" يكون له المعنى المحدد في الفقرة 5 (ب).

(b)	"**Agreement**" means the entire contractual agreement between Etisalat and the Customer, comprising of the documents set out in Clause 3.		(ب) "**الاتفاقية**" وتعني كامل الاتفاق التعاقدي بين اتصالات والعميل، والتي تتألف من الوثائق المنصوص عليها في المادة 3.
(c)	"**Business Day**" means any day, other than (i) a Saturday or Sunday or (ii) a public holiday, on which the banks are open for business in the UAE.		(ج) "**يوم العمل**" يعني أي يوم، بخلاف: (1) يوم السبت أو الأحد (2) عطلة رسمية، والتي تكون خلالها البنوك مفتوحة للعمل في دولة الإمارات العربية المتحدة.
(d)	"**Charges**" means all tariffs and charges that are applicable to the Service, including but not limited to recurring periodical charges and one-time charges (e.g. connection charges, installation charges, early termination charges, downgrade charges, reconnection charges etc.).		(د) "**الرسوم**" تعني كل المبالغ والرسوم التي تنطبق على الخدمة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الرسوم الدورية المتكررة والرسوم التي تدفع لمرة واحدة (مثل رسوم التوصيل ورسوم التركيب ورسوم الإنهاء المبكر ورسوم تخفيض الباقة ورسوم إعادة التوصيل وما إلى ذلك).
(e)	"**Customer**" means any person who purchases or subscribes to a Service.		(ه) "**العميل**" يعني أي شخص يشتري أو يشترك في الخدمة.
(f)	"**Customer Equipment**" means equipment (including software embedded in or run on such equipment), other than Etisalat Equipment or Etisalat Sold Equipment, used by the Customer in connection with the Service.		(و) "**معدات العميل**" تعني المعدات (بما في ذلك البرمجيات المثبتة على تلك المعدات أو التي تشغلها)، وغيرها من "معدات اتصالات" أو "معدات اتصالات المباعة"، وتستخدم من طرف العميل للاستفادة من الخدمة.
(g)	"**Customer Site**" means the place owned, leased or otherwise under the control of the Customer at which Etisalat provides the Service to the Customer.		(ز) "**موقع العميل**" يعني المكان أو المساحة المملوكة او المستأجرة من طرف العميل أو تحت سيطرته والتي سترتبطها اتصالات بالخدمة.
(h)	"**Digital Channels**" means:		(ح) "**القنوات الرقمية**" وتعني:
(i)	the official website of Etisalat, available at www.etisalat.ae; and		(1) الموقع الالكتروني الرسمي لاتصالات، وهي متاحة على: www.etisalat.ae
(ii)	the official mobile app of Etisalat, available by the name "My Etisalat UAE".		(2)تطبيق الهاتف المتحرك الرسمي من اتصالات، والمتوفر باسم "ماي اتصالات الإمارات".
(i)	"**Confidential Information**" means the content of the Agreement or any other information that is not generally known to the public and that is used, developed or obtained by Etisalat in connection with its (a) business, products and services, (b) copyright works, (c) all technology and trade secrets, (d) inventions, devices, new developments, methods and processes, (e) customers and clients database and personal information, (f) drawings, photographs and		(ط) "**المعلومات السرية**" وتعني مضمون الاتفاقية أو أي معلومات أخرى غير متاحة للجمهور على وجه العموم والتي يتم استخدامها او تطويرها أو الحصول عليها من طرف اتصالات فيما يخص: (1) أعمالها ومنتجاتها وخدماتها، (2) مصنفات حقوق المؤلف، (3) جميع الأسرار التجارية والتكنولوجية، (4)

	reports, (g) computer software including operating systems, applications and programs, (h) all similar and related information in whatever form.		الاختراعات والأجهزة والتطورات الجديدة والمنهجيات والمعالجات (5) قاعدة بيانات العملاء ومعلوماتهم الشخصية (6) الرسومات والصور الفوتوغرافية والتقارير (7) البرمجيات الحاسوبية بما في ذلك أنظمة التشغيل والتطبيقات والبرامج، (8) جميع المعلومات المماثلة أو ذات الصلة بأي شكل من الأشكال.
(j)	"**Effective Date**" has the meaning given to it in Clause 4(a).		(ي) **"تاريخ النفاذ"** يكون له المعنى المحددة في الفقرة 4 (أ).
(k)	"**Etisalat**" means Emirates Telecommunications Group Company P.J.S. Corporation.		(ك) **"اتصالات"** وتعني شركة مجموعة الإمارات للاتصالات ش.ع.م.
(l)	"**Etisalat Equipment**" means any equipment, software, systems, cabling, plant and/or facilities owned, licensed or leased by Etisalat which is supplied to the Customer and/or may be placed on the Customer Site by or on behalf of Etisalat for provision of the Service.		(ل) **"معدات اتصالات"** وتعني أي من المعدات، والبرمجيات، والأنظمة، والكابلات، المحطات و/أو المرافق المملوكة، والمرخص لها أو المستأجرة من اتصالات والتي يتم توفيرها للعميل و/أو تثبيتها في موقع العميل من اتصالات أو بالنيابة عنها بغرض تقديم الخدمة.
(m)	"**Etisalat Sold Equipment**" means equipment sold to the Customer (including software licensed to the Customer) in connection with the Service as set out in the Service Application Form.		(م) **"معدات اتصالات المباعة"** وتعني المعدات المباعة للعميل (بما في ذلك البرمجيات المرخصة للعميل) وفقاً للجدول المبين في نموذج طلب الخدمة.
(n)	"**Force Majeure Events**" has the meaning given to it in Clause 22(a).		(ن) **"أحداث القوة القاهرة"** يكون لها المعنى المحدد في الفقرة 22 (أ).
(o)	"**Intellectual Property Rights**" means any intellectual property rights including, without limitations, trademarks, rights in designs, patents, copyright, moral rights database rights, rights in know-how, inventions and Confidential Information in each case whether registered or unregistered together with applications for the grant of any or forms of protection having equivalent or similar effect to any of the foregoing which are owned by a party or used in connection with this Agreement.		(س) **"حقوق الملكية الفكرية"** وتعني أي حقوق للملكية الفكرية بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، العلامات التجارية والتصاميم وبراءات الاختراع وحقوق المؤلف والحقوق المعنوية، وحقوق قواعد البيانات، وحقوق المعرفة العملية والاختراعات والمعلومات السرية، سواء أكانت هذه الحقوق مسجلة أو غير مسجلة إضافة إلى طلبات الحصول على أي شكل من أشكال الحماية ذات الأثر المماثل أو المشابه لأي مما سبق ذكره، يكون مملوكا لطرف أو مستخدما بشكل يتعلق بموضوع هذه الاتفاقية.

(p)	"**Minimum Term**", if applicable, means the initial commitment period for the Service or component of the Service, which shall commence on the Activation Date and shall expire at the end of the initial commitment period specified in the Service Specific Terms. Early termination charges may apply during the Minimum Term.		(ع) **"مدة الحد الأدنى"**، إن وجدت، تعني مدة الالتزام الأولية للخدمة أو جزء من الخدمة، والتي تبدأ من تاريخ التفعيل وتنقضي في نهاية فترة الالتزام الأولية المحددة في الشروط الخاصة بالخدمة. ويجوز تطبيق رسوم الإنهاء المبكر خلال مدة الحد الأدنى.
(q)	"**Personal Information**" means any information relating to a specific customer which may allow for the identification of an individual customer, including but not limited to names, physical addresses, mobile numbers, email addresses, bank account details, credit card details, service usage details, call records, message records or any other information derived from a customer's use of a product or service provided by Etisalat.		(ف) **"المعلومات الشخصية"** وتعني أي معلومات تتعلق بعميل معين والتي قد تسمح بتحديد هوية أحد العملاء، بما في ذلك دون حصر، الأسماء والعناوين الفعلية، أرقام الهواتف المتحركة وعناوين البريد الإلكتروني وتفاصيل الحساب المصرفي وتفاصيل بطاقة الائتمان، وتفاصيل استخدام الخدمة، وسجلات المكالمات، وسجلات الرسائل أو أي معلومات أخرى مشتقة من استخدام العميل للمنتج أو الخدمة التي تقدمها اتصالات.
(r)	"**Privacy Policy**" means Etisalat's privacy policy, as updated from time to time, which is published on the main Etisalat website and is available upon request using one of the communications channels referred to in Clause 30.		(ص) **"سياسة الخصوصية"** وتعني سياسة الخصوصية المعمول بها في اتصالات، التي يتم تحديثها من وقت إلى آخر، والتي يتم نشرها على موقع الموقع الإلكتروني الرئيسي لاتصالات ويمكن الحصول عليها عند الطلب باستخدام واحدة من قنوات الاتصال المشار إليها في المادة 30.
(s)	"**Service**" means any product or service provided by Etisalat which has been purchased, subscribed to or otherwise made available to and used by the Customer and to which these General T&Cs (Consumer) are stated to apply.		(ق) **"الخدمة"** وتعني أي منتج أو خدمة تقدمها اتصالات يتم شراؤها أو الاشتراك فيها أو إتاحتها أو استخدامها من طرف العميل والتي تسري عليها هذه الشروط والأحكام العامة (المستهلك).
(t)	"**Service Application Form**" means the Etisalat approved medium through which the Customer indicates their intention to purchase or subscribe to the Service, which may be directly through Etisalat or indirectly through a reseller, and includes but is not limited to physical forms and applications made online, SMS/USSD channels, IVR, IPTV, Etisalat's mobile applications and applications made via telephone.		(ر) **"نموذج طلب الخدمة"** ويعني الوسيلة المعتمدة من اتصالات التي يؤكد فيها العميل نيته في شراء الخدمة أو الاشتراك فيها، والتي قد تكون مباشرة من خلال اتصالات أو بشكل غير مباشر من خلال موزع ويتضمن، ولكن لا يقتصر على، النماذج الورقية والطلبات المقدمة عبر الإنترنت أو USSD / SMS، IPTV ،IVR، وتطبيقات الهواتف المتحركة والتطبيقات المتاحة عبر الهاتف.
(u)	"**Service Specific Terms**" means any terms and conditions which apply to a particular product or service provided by Etisalat.		(ش) **"الشروط الخاصة بالخدمة"** وتعني الأحكام والشروط التي تنطبق على منتج أو خدمة معينة تقدمها اتصالات.

(v)	"**Term**" means the term of the Agreement, which is effective from the Effective Date and shall continue to apply until the Service has expired or been terminated.		(ت) **"المدة"** وتعني مدة الاتفاقية، وتمتد من تاريخ النفاذ وتستمر إلى أن يتم انتهاء مدة الخدمة المعمول بها أو إنهائها.
(w)	"**User**" means anyone who is properly permitted by the Customer to use or access the Service purchased or subscribed to by the Customer.		(ث) **"المستخدم"** ويعني أي شخص يسمح له العميل بصورة صحيحة باستخدام أو الوصول إلى الخدمة التي اشتراها العميل أو اشترك فيها.
(x)	"**VAT**" means any value added or similar consumption tax that the end-user is obligated to pay under the applicable UAE Federal Decree – Law No. (8) of 2017 on Value Added Tax and its executive regualtions in the UAE (the "VAT Laws and Regualtions"). Etisalat will be only acting as a collection agent on behalf of the Federal Tax Authority (FTA).		(خ) **"ضريبة القيمة المضافة"** وتعني ضريبة استهلاكية بحيث يتوجب على المستخدم النهائي دفعها بموجب المرسوم بقانون اتحادي رقم (8) لسنة 2017 ولائحته التنفيذية المعلنة واللذان ينظمان ضريبة القيمة المضافة (VAT) وتطبيقها في دولة الامارات العربية المتحدة. وستعمل اتصالات فقط كوكيل تحصيل لهذه الضريبة لمصلحة الهيئة الاتحادية للضرائب.
3.	**STRUCTURE OF THE AGREEMENT**		**3. هيكل الاتفاقية**
(a)	The agreement between Etisalat and the Customer in respect of the Service comprises of the following:		(أ) تشمل الاتفاقية بين اتصالات والعميل فيما يتعلق بالخدمة ما يلي:
	(i) the Service Application Form;		(1) نموذج طلب الخدمة.
	(ii) the Charges (which will be published on the Digital Channels and / or may be available through other communications channels used by Etisalat);		(2) الرسوم (التي سيتم نشرها على القنوات الرقمية و/أو التي قد تكون متاحة عبر قنوات الاتصال الأخرى التي تستخدمها اتصالات).
	(iii) the Service Specific Terms;		(3) الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة.
	(iv) these General T&Cs (Consumer);		(4) هذه الشروط والأحكام العامة (المستهلك)؛
	(v) Etisalat's Privacy Policy; and		(5) سياسة الخصوصية المعمول بها في اتصالات؛ و
	(vi) any other information expressly incorporated into the agreement		(6) أي معلومات أخرى أدرجت صراحة في الاتفاقية
	(togetherreferred to as the "**Agreement**").		(يشار إليها مجتمعة بـ**"الاتفاقية"**).
(b)	In the event of any discrepancy between the contents of each of the documents listed in Clause 3(a), the order of precedence shall be as set out in Clause 3(a), in order of decreasing precedence (unless explicitly stated otherwise).		(ب) في حال وجود أي تعارض بين محتويات الوثائق المذكورة في الفقرة 3 (أ)، فإن ترتيب الأسبقية يكون على النحو المبين في الفقرة 3 (أ)، حيث تعطى الأولوية بشكل تنازلي في

			الترتيب (ما لم يُنص صراحة على خلاف ذلك).
4.	**COMMENCEMENT & DURATION**		**4. مدة الاتفاقية وبدايتها**
(a)	These General T&Cs (Consumer) are in full force and effect on and from the date on which the Customer submits a Service Application Form or otherwise when Etisalat registers the Customer's subscription or purchase of the Service (the "**Effective Date**").		(أ) تسري هذه الشروط والأحكام العامة (المستهلك) اعتبارا من تاريخ تقديم العميل لنموذج طلب الخدمة أو عندما تُسجل اتصالات اشتراك العميل أو شرائه للخدمة (**"تاريخ النفاذ"**).
(b)	Etisalat reserves the right to reject any Service Application Form submitted by the Customer for any reason, whether previously accepted by Etisalat or not, including but not limited to the inability or impracticality of providing a Service. Where the Service is requested in an area where the Service is not yet available, Etisalat will try to provide an estimate to the Customer as to when the Service will be available in that area and, if appropriate, the Customer may be offered an alternative Service.		(ب) تحتفظ اتصالات بحقها في رفض أي نموذج طلب خدمة مقدم من العميل لأي سبب من الأسباب، سواء سبق لاتصالات قبوله أم لا، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عدم القدرة أو الاستطاعة من تقديمها عمليا. وفي حال طلب الخدمة في منطقة غير مزودة بالخدمة عند تاريخ الطلب، فإن اتصالات ستحاول أن تقدم للعميل تقديرا عن الوقت الذي ستطرح فيه الخدمة في تلك المنطقة، حسبما تراه مناسبا، خدمة أخرى بديلة للعميل.
(c)	Unless and until the Service is terminated by either party or expires in accordance with the provisions contained in the Agreement, the Term for the Service will automatically be extended (beyond any applicable Minimum Term) for an indefinite period on a month to month basis, unless another period is agreed between the parties, on the terms and conditions (including prices) that apply at the time of such extension.		(ج) ما لم يتم إنهاء الخدمة أو حتى انتهاء المدة وفقا للأحكام الواردة في هذه الاتفاقية من قبل أي من الطرفين، فانه سيتم تلقائيا تمديد مدة الخدمة (بعد انقضاء مدة الحد الأدنى المطبقة) لفترة غير محددة على أساس شهري ما لم يتفق الطرفان على مدة محددة أخرى وفقا للشروط والأحكام (من ضمنها الأسعار) المعمول بها عند فترة التمديد.
(d)	If the Service is automatically renewable, the Customer may choose not to renew the Service by giving at least 10 Business Day's prior notice to Etisalat (using one of the communications channels referred to in Clause 30) before the expiry of the current Term for the Service. If, upon the expiry of the Service there are no other services being provided under this Agreement, then the Agreement will expire on the same date that the Service expires.		(د) إذا كانت الخدمة تُجدد تلقائيا، فإنه يجوز للعميل أن يختار عدم تجديد الخدمة بإرسال إشعار مسبق بما لا يقل عن 10 أيام عمل لاتصالات (باستخدام احدى قنوات الاتصال المشار إليها في المادة 30) قبل انتهاء المدة السارية للخدمة. وعند انتهاء الخدمة إذا لم يكن هناك خدمات أخرى يجري تقديمها بموجب هذه الاتفاقية، فإن الاتفاقية تنتهي في نفس تاريخ انتهاء الخدمة.
5.	**ACTIVATION**		**5. تفعيل الخدمة**

(a)	Where applicable, the Service will be activated by Etisalat as soon as is reasonably possible after the procedure for purchasing or subscribing to the Service has been completed and any activation activities have been carried out, which may include the installation of equipment.		(أ) عندما يقتضي الأمر، ستقوم اتصالات بتفعيل الخدمة، في أقرب وقت ممكن معقول، بعد الانتهاء من إجراءات شراء أو الاشتراك في الخدمة مع القيام بأية إجراءات لتفعيل الخدمة والتي قد تشمل تركيب المعدات.
(b)	The Service will be active from the date on which it is made available for use by the Customer by Etisalat, (with such date being the "**Activation Date**").		(ب) سيتم تفعيل الخدمة اعتبارا من تاريخ إتاحتها لاستخدام العميل من طرف اتصالات، (حيث سيكون ذلك التاريخ هو **"تاريخ التفعيل")**.
(c)	Etisalat will use reasonable means to notify the Customer when the Service has been activated.		(ج) ستستخدم اتصالات الوسائل المعقولة لإشعار العميل عندما يتم تفعيل الخدمة.
6.	**ADD-ON SERVICES**		**6. الخدمات الإضافية**
(a)	The Customer may apply for a new add-on service by completing the subscription process. When an application for a new add-on service is accepted, these General T&Cs (Consumer) will apply to such add-on service unless explicitly excluded.		**(أ)** يجوز للعميل التقدم بطلب للحصول على خدمة إضافية جديدة وذلك باستكمال اجراءات الاشتراك. وعند الموافقة على طلب الحصول على خدمة إضافية جديدة، فإن هذه الشروط والأحكام العامة (المستهلك) ستنطبق على تلك الخدمة الإضافية، ما لم ينص صراحة على خلاف ذلك.
(b)	It is acknowledged that add-on services may be purchased or subscribed to using physical forms, applications made online, through SMS/USSD channels, IVR, using the eLife TV services, using any of the Etisalat applications or through voice calls.		(ب) يجوز شراء الخدمات الإضافية أو الاشتراك بها باستخدام النماذج الورقية أو الطلبات المقدمة عبر الإنترنت أو من خلال قنوات SMS / USSD، IVR، أو باستخدام خدمات elife أو باستخدام أي من تطبيقات اتصالات أو من خلال المكالمات الصوتية.
7.	**CANCELLATION OF SERVICE ORDER**		**7. إلغاء أمر الخدمة**
(a)	If the Customer cancels his service order after the Effective Date but before the Activation Date, the Customer shall be liable to pay for any work undertaken in relation to the activation or provision of the Service. In addition, the Customer may forfeit some or all of any advance payment or deposit paid by the Customer upon purchasing or subscribing to the Service.		(أ) إذا ألغى العميل أمر خدمته بعد تاريخ النفاذ ولكن قبل تاريخ التفعيل، فإن العميل يكون مسؤولا عن دفع قيمة أية أعمال تم القيام بها لتفعيل أو تقديم الخدمة. وإضافة إلى ذلك، يمكن للعميل أن يخسر بعض أو كامل المبلغ الذي سدده لاتصالات كدفعة مقدمة أو إيداع عند شراء أو الاشتراك في الخدمة.
(b)	If the Customer wants to terminate the Service after the Activation Date, early termination Charges (if applicable) will apply in addition to any usage Charges that may apply.		(ت) إذا أراد العميل إنهاء الخدمة بعد تاريخ التفعيل، فسيتم تطبيق رسوم الإنهاء المبكر (إن وجدت) بالإضافة إلى رسوم الاستخدام التي يمكن أن تنطبق.

8.	**CUSTOMER OBLIGATIONS & RESTRICTIONS**		**8. التزامات العميل وقيود الاستخدام**
(a)	The Customer acknowledges that they have familiarised themselves with all terms and conditions applicable to the Service, including in relation to Charges and the benefits provided to the Customer, and agrees to be bound by and comply with the same.		(أ) يقر العميل بأنه اطلع على جميع الشروط والأحكام التي تنطبق على الخدمة، بما في ذلك البنود المتعلقة بالرسوم والمزايا المقدمة للعميل، ويوافق على الالتزام والامتثال لتلك الأحكام.
(b)	The Customer acknowledges that there may be additional costs payable for benefits or services used by the Customer which are not included with the Service package.		(ب) يقر العميل بإمكانية وجود رسوم إضافية للحصول على المزايا والخدمات التي يستخدمها والتي ليست ضمن باقة الخدمة.
(c)	The Customer acknowledges that the Service is provided for his/her personal use only and will not resell or transfer the Service to any third party or otherwise commercially exploit the Service without Etisalat's prior written consent.		(ج) يقر العميل بأن الخدمة تتوفر لاستخدامه الشخصي فقط، وأنه لن يبيع أو ينقل الخدمة إلى أي طرف آخر أو يستغلها تجاريا بدون موافقة خطية مسبقة من اتصالات.
(d)	The Customer will not use the Service:		(د) لن يستخدم العميل الخدمة:
(i)	in a way which violates the laws of the UAE or which infringes the rights of Etisalat or any third party, including but not limited to reproducing or distributing any content provided, directly or indirectly, by Etisalat to the Customer;		(1) بأسلوب يخرق قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة أو ينتهك حقوق اتصالات أو أي طرف آخر، بما في ذلك دون حصر، إعادة إنتاج أو توزيع أي محتوى قدمته اتصالات للعميل بشكل مباشر أو غير مباشر للعميل؛
(ii)	to send, knowingly receive, upload, download or re-use material which is abusive, offensive, indecent, defamatory, obscene or menacing, or in breach of any Intellectual Property Rights, Confidential Information obligations, privacy or other rights which are liable to incite racial or religious disharmony or hatred, cause any threat, harassment, annoyance, inconvenience or anxiety to any person or which comprises a virus or other material that may cause loss or damage to Etisalat or a third party;		(2) لإرسال، أو الاستلام عن علم، أو تحميل أو تنزيل أو إعادة استخدام المواد المسيئة أو المهينة أو غير اللائقة أو التي تنطوي على قذف أو فحش أو تهديد، أو مخالفة لأي حق من حقوق الملكية الفكرية أو التزامات سرية المعلومات والخصوصية أو الحقوق الأخرى التي يمكن أن تحرض على التنافر العرقي أو الديني أو الكراهية، أو التي قد تسبب أي تهديد أو مضايقة أو إزعاج أو عدم ارتياح أو قلق لأي شخص، أو التي تحتوي على فيروسات أو مواد أخرى قد تسبب خسارة أو ضرراً لاتصالات أو أي طرف آخر؛
(iii)	to violate or infringe any third-party Intellectual Property Rights and/or industrial property rights, including without limitation, not to post any copyright material to any public forum or mailing list without the explicit permission of the copyright holder and Etisalat;		(3) لانتهاك أو التعدي على حقوق الملكية الفكرية و/أو حقوق الملكية الصناعية لأي طرف أخر، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، عدم نشر أي مواد تخضع لحقوق النشر في أي منتدى عام أو قائمة

		بريدية دون إذن صريح من صاحب حقوق الطبع والنشر واتصالات.
(iv) to gain or attempt to gain access to any computer system connected to the Internet or to any private information or resources without the written approval of the owners or holders of the rights to such systems, information or resources;		(4) بغرض الوصول أو محاولة الوصول إلى أي نظام حاسوبي متصل بشبكة الإنترنت أو الى أية معلومات خاصة أو مصادر دون الحصول على موافقة خطية من أصحابها أو أصحاب الحقوق في مثل تلك الأنظمة أو المعلومات أو المصادر؛
(v) to impersonate another user or falsify another person's information;		(5) بغرض انتحال صفة مستخدم آخر أو تزوير معلومات شخص آخر.
(vi) to attempt to receive any Service or permit others to attempt to receive any Service without paying the applicable Charges or for fraudulent use;		(6) لمحاولة الحصول على أي خدمة أو السماح للآخرين بمحاولة الحصول على أي خدمة دون دفع الرسوم المقررة أو بغرض الاستخدام الاحتيالي.
(vii) to send or procure the sending of any advertising or promotional material ('spam') (unless legally authorised to do so by the law or a competent government authority in the UAE);		(7) لإرسال أو توجيه أي إعلانات أو مواد ترويجية (رسائل ترويجية غير مرغوبة') (ما لم يكن العميل مخولا قانونيا للقيام بذلك بموجب القانون أو الجهة الحكومية المختصة في دولة الإمارات العربية المتحدة)؛
(viii) in a way that may adversely affect or monopolise Etisalat's network; or		(8) بطريقة قد تؤثر سلبا أو تحتكر شبكة اتصالات؛ أو
(ix) for any criminal or unlawful purpose.		(9) لأي غرض إجرامي أو غير قانوني.
(e) All voice over internet protocol ('VoIP') services provided by unlicensed providers where a licence is required are prohibited. This includes but is not limited to services, software or hardware that use the internet as a means of communication.		(هـ) كل خدمات الصوت عبر بروتوكول الإنترنت ('المكالمات عبر بروتوكول الإنترنت') المقدمة من قبل مزودين غير مرخصين لاستخدامها، فانها تعتبر محظورة. وهذا يشمل دون حصر، الخدمات والبرمجيات أو الأجهزة التي تستخدم الإنترنت كوسيلة للاتصال.
(f) Any breach of Clauses 8(a) to 8(e) may lead to the Service being suspended / disconnected or terminated in accordance with Clause 19. Etisalat may also take any further action permitted by the laws of the UAE.		(و) أي مخالفة للبنود من 8 (أ) إلى 8 (ه) قد يؤدي إلى تعليق/ فصل أو إنهاء الخدمة وفقا للمادة 19. كما يجوز لاتصالات اتخاذ أي إجراءات أخرى تسمح بها قوانين دولة الإمارات العربية المتحدة.
(g) The Service is offered for the Customer's reasonable use. Excessive use of the Service beyond that which in Etisalat's reasonable opinion is normal and reasonable and which may		(ز) تقدم الخدمة على أساس الاستخدام المعقول للعميل. ان الاستخدام المفرط للخدمة الذي يتجاوز الحد المعقول والطبيعي وفقا لرأي

	potentially negatively impact the quality of service available to other customers may result in Etisalat taking measures including:		اتصالات والذي قد يؤثر سلبا على جودة الخدمات المتاحة للعملاء الآخرين قد يؤدي إلى اتخاذ اتصالات تدابير ومنها:
	(i) throttling the Service; and / or		(1) تضييق الخدمة؛ و/أو
	(ii) suspending / disconnecting or terminating the Service in accordance with Clause 19.		(2) تعليق/فصل أو إنهاء الخدمة وفقا للمادة 19.
9.	**ETISALAT'S OBLIGATIONS**		**9. التزامات اتصالات**
(a)	Etisalat will provide the Service to the Customer based on these General T&Cs (Consumer) and the other constituent parts of the Agreement set out in Clause 3(a), and in accordance with the law.		(أ) ستوفر اتصالات الخدمة للعميل بناء على هذه الشروط والأحكام العامة (المستهلك) والأجزاء الأخرى المكونة لها الاتفاقية المنصوص عليها في الفقرة 3 (أ) ووفقا للقانون.
(b)	Etisalat will take reasonable measures to prevent the unauthorised use or disclosure of the Customer's Personal Information and will not share such information with third parties without the Customer's consent.		(ب) ستتخذ اتصالات التدابير المعقولة لمنع الاستخدام غير المرخص أو الافصاح عن المعلومات الشخصية للعميل ولن تشارك اتصالات هذه المعلومات مع أطراف أخرى دون موافقة العميل.
10.	**ACCESS TO CUSTOMER SITE, HEALTH AND SAFETY**		**10. الوصول إلى موقع العميل والصحة والسلامة**
(a)	The Customer shall grant or shall procure the grant to Etisalat at its own expense of rights of access to each Customer Site, including obtaining any licenses, waivers and consents where Etisalat requires access to a Customer Site or requires to make alterations in respect of a Service. Access includes the ability to review information and right to construct, and install access lines (including cabling or ducting), Etisalat Equipment, Etisalat Sold Equipment, and network facilities or to inspect, test, maintain, protect, investigate, modify, improve, repair, replace or remove the same. Etisalat shall not be responsible for any delay in supplying the Service if the Customer delays in obtaining such consents or authorizations.		(أ) يجب على العميل أن يمنح اتصالات أو يضمن منحها، على نفقته الخاصة حق الوصول إلى أي من مواقع العميل، بما في ذلك الحصول على أية تراخيص أو اعفاءات أوموافقات، عندما تحتاج اتصالات إلى الوصول إلى موقع العميل أو إجراء تعديلات على الخدمة. ويتضمن الوصول إلى موقع العميل إمكانية مراجعة المعلومات وحق إنشاء وتثبيت خطوط الاتصال (بما في ذلك الكابلات أو الأنابيب)، ومعدات اتصالات ومعدات اتصالات المباعة، ومرافق الشبكة أو فحصها أواختبارها أوصيانتها أوحمايتها أوالتحقق منها أوتعديلها أوتحسينها أوإصلاحها أواستبدال أو إزالة ما ذكر آنفا. ولن تكون اتصالات مسؤولة عن أي تأخير يتعلق بتوريد الخدمة إذا تأخر العميل في الحصول على هذه الموافقات أو التراخيص.
(b)	The Customer shall provide all necessary plans of the Customer Site and/or clearance prior to Etisalat commencing any installation and maintenance in respect of the Service.		(ب) يجب على العميل أن يوفر جميع المخططات اللازمة لموقع العميل و/أو المخالصات قبل بدء اتصالات بأي من أعمال التركيب والصيانة الخاصة بالخدمة.
(c)	The Customer shall ensure that all Customer Sites at which Etisalat installs, maintains and provides the Service is a suitable and safe		(ج) يجب على العميل أن يضمن بأن تكون جميع مواقعه التي ستقوم اتصالات فيها بتثبيت

working environment and free from any unreasonable risk to health and safety. Customer shall advise Etisalat in writing of all health and safety rules and regulations and any other reasonable security requirements applicable at the Customer Site.		الخدمة وصيانتها وتوفيرها في بيئة عمل ملائمة وآمنة للعمل وخالية من أية مخاطر غير معقولة على الصحة والسلامة. ويجب على العميل أن يُقدم النصائح الى اتصالات خطيا بشان جميع قواعد ولوائح الصحة والسلامة وأية متطلبات أمنية أخرى معقولة مطبقة في موقع العميل.
(d) Provision of internal cabling or ducting within a Customer Site from the Etisalat termination point to the Customer's telecom room will be provided at the Customer's choice upon one of the options below:		(د) سيتم توفير كابلات أو أنابيب داخلية في موقع العميل من النقطة الطرفية لاتصالات إلى غرفة اتصال العميل، وفقا لأحد الخيارات التالية:
(i) the Customer will arrange the onward connectivity from the Etisalat termination point to its telecom room within the Customer Site at its own cost; or		(1) يقوم العميل وعلى حسابه الخاص بإجراء ترتيبات الربط من النقطة الطرفية لاتصالات إلى غرفة اتصال العميل في موقعه؛ أو
(ii) Etisalat will arrange the connectivity to the Customer's telecommunications terminal and will bill the Customer the associated Charge. In addition, the Customer is responsible for arranging any civil works and cable trunks.		(2) تتولى اتصالات عملية الربط مع غرفة الهاتف في مقر العميل، وسيتم فوترة ذلك وتحميل التكاليف على العميل. إضافة إلى ذلك، يكون العميل مسؤولا عن أية أعمال مدنية وتوزيع الكابلات.
11. ETISALAT EQUIPMENT		**11. أجهزة اتصالات**
(a) Where Etisalat provides Etisalat Equipment to the Customer or installs Etisalat Equipment at the Customer Site, the Etisalat Equipment will remain Etisalat's property at all times and Etisalat may need to alter or replace it from time to time.		(أ) عندما تقوم اتصالات بتوفير "معدات اتصالات" الى العميل أو تثبيتها في موقعه، فإن "معدات اتصالات" تبقى تحت ملكية اتصالات في جميع الأوقات، وقد تحتاج اتصالات الى تعديلها أو استبدالها من وقت لآخر.
(b) Unless provided otherwise, Etisalat Equipment made available to the Customer as part of a Service must be returned to Etisalat when the Service ends. If the Customer fails to return the Etisalat Equipment in accordance with this Clause (Etisalat Equipment), Etisalat may charge the Customer for non-return of the Etisalat Equipment.		(ب) ما لم ينص على خلاف ذلك، فان "معدات اتصالات" المقدمة الى العميل كجزء من الخدمة يجب أن تعاد إلى اتصالات عند انتهاء الخدمة. في حال لم يقم العميل بإعادة "معدات اتصالات" وفقا لهذه المادة (معدات اتصالات)، فانه يجوز لاتصالات أن تحتسب على العميل رسوما مقابل عدم إعادة "معدات اتصالات".

(c) The Customer must look after any Etisalat Equipment provided to the Customer and comply with any instructions provided by Etisalat or its representative from time to time. Customer will bear the risk of loss or damage (other than ordinary wear and tear) to the Etisalat Equipment, and is advised to fully insure the Etisalat Equipment for risk of loss, theft, destruction, and damage.		(ج) يجب على العميل أن يعتني "بمعدات اتصالات" المقدمة له وان يلتزم بأي تعليمات تصدرها اتصالات أو ممثلها من وقت لآخر. وسيتحمل العميل مخاطر فقدان أو تضرر معدات اتصالات (عدا عن التلف والاستعمال العادي)، وينصح العميل بتأمين "معدات اتصالات" بشكل كامل مقابل مخاطر فقدانها أو سرقتها أوخرابها وتضررها.
(d) The Customer will not allow any charges, mortgages or any other encumbrances to be created over the Etisalat Equipment.		(د) لن يسمح العميل باجراء أية رسوم أو رهون أو أية التزامات أخرى على "معدات اتصالات".
(e) Responsibility for the reporting of faulty, damaged or lost Etisalat Equipment rests with the Customer.		(هـ) تقع مسؤولية الإبلاغ عن أية أعطال أو أضرار أو فقدان "لمعدات اتصالات" على عاتق العميل.
(f) The Customer shall not attempt to relocate, repair, modify, or in any way interfere with the Etisalat Equipment (or any words or labels on the Etisalat Equipment), nor permit a third party to do so.		(و) يحظر على العميل نقل أو إصلاح أو تعديل أو التدخل بأي شكل بـ "معدات اتصالات" (أو أية كلمات أو تسميات مثبتة على معدات اتصالات)، كما يحظر على العميل السماح لأي طرف آخر القيام بذلك.
(g) If replacement of the Etisalat Equipment or maintenance is required as a result of:		(ز) إذا تطلب استبدال معدات اتصالات أو صيانتها نتيجة لـ:
(i) misuse or neglect of, or accidental or wilful damage to the Etisalat Equipment by the Customer, or any User(s);		(1) سوء الاستخدام أو الإهمال أو الضرر العرضي أو المتعمد لمعدات اتصالات من قبل العميل، أو أي من مستخدميه؛
(ii) fault in, or any other problem associated with, the Customer Equipment or any system that Etisalat does not cover; or		(2) عطل أو أية مشكلة آخرى مرتبطة بمعدات العميل أو أي نظام لم تقم اتصالات بتغطيته؛ أو
(iii) the Customer failing to comply with the terms of this Agreement,		(3) عدم التزام العميل بشروط وأحكام هذه الاتفاقية،
then Etisalat will charge the Customer at its current hourly rates for maintenance services and/or any replacement of Etisalat Equipment.		فإن اتصالات ستقوم باحتساب رسوم على العميل وفقا لمعدل الساعات المطبق حاليا على تقديم خدمات الصيانة و/أو الاستبدال "لمعدات اتصالات".

(h) If Etisalat Equipment needs repair or replacing through no fault of the Customer, Etisalat will not charge for its repair or replacement. Etisalat and/or third party contractors shall decide at their sole discretion whether to repair or to replace any faulty Etisalat Equipment.		(ح) إذا احتاجت "معدات اتصالات" إلى إصلاح أو استبدال دون أي خطأ من العميل، فلن تقوم اتصالات باحتساب رسوم الإصلاح أو الاستبدال. وستقرر اتصالات و/أو المقاولون من الأطراف الأخرى حسب تقديرهم إصلاح أو استبدال معدات اتصالات المعطلة.
(i) Where applicable, the Customer is responsible for making available a constant electric power supply to the Etisalat Equipment.		(ط) يكون العميل مسؤولا عن توفير الطاقة الكهربائية بشكل متواصل "لمعدات اتصالات"، اذا اقتضى الأمر ذلك.
12. ETISALAT SOLD EQUIPMENT		**12. معدات اتصالات المباعة**
(a) Etisalat Sold Equipment is subject to the terms and conditions of any manufacturer's warranty or extended warranty plan that the Customer may have obtained on the purchase of the Etisalat Sold Equipment. If applicable, Etisalat's repair or replacement obligations shall apply during the warranty period, as set out in the applicable Service Specific Terms. Etisalat may or may not provide technical support for such devices at its sole discretion after the warranty period has expired.		(أ) تخضع "معدات اتصالات المباعة" لشروط وأحكام ضمان المصنع أو خطة الضمان الممددة التي يكون العميل قد حصل عليها عند شراء "معدات اتصالات المباعة" من اتصالات. عند الاقتضاء، تطبق التزامات اتصالات الخاصة بالإصلاح أو الاستبدال خلال فترة الضمان، على النحو المبين في الشروط والأحكام الخاصة بالخدمة ذات العلاقة. ويجوز لاتصالات تقديم الدعم الفني من عدمه لتلك الأجهزة بعد انتهاء فترة الضمان، وفقا لتقديرها الخاص.
(b) Some Etisalat Sold Equipment may support remote management through software for use by Etisalat authorized personnel only. It may also be possible for the Customer to troubleshoot any problems with the Etisalat Sold Equipment with the support and advice of a call centre agent or Etisalat authorized personnel.		(ب) بعض "معدات اتصالات المباعة" قد تدعم الإدارة عن بعد بواسطة برامج حاسوبية لاستخدام موظفي اتصالات المصرح لهم فقط. كما يمكن للعميل أيضا اكتشاف وحل أي مشاكل في "معدات اتصالات المباعة" من خلال الدعم وتقديم النصائح من قبل مركز الاتصال أو ممثلي اتصالات المعتمدين.
13. CONNECTION OF CUSTOMER EQUIPMENT TO THE SERVICE		**13. ربط معدات العميل بالخدمة**
(a) The Customer must ensure that any Customer Equipment, facilities and/or software connected to or used with the Service is connected and used in accordance with any applicable safety and security procedures and instructions, including Etisalat's reasonable instructions.		(أ) يجب على العميل أن يضمن بأن ربط واستخدام "معدات العميل" ومرافقه و/أو برامجه المتعلقة بالخدمة وفقا لإجراءات وتعليمات السلامة والأمن المعمول بها، بما في ذلك تعليمات اتصالات المعقولة.

(b)	The Customer must ensure that any Customer Equipment, facilities and/or software attached (directly or indirectly) to a Service by the Customer is technically compatible with the Service and approved for that purpose under any applicable law or regulation (including, without limitation, being type-approved if applicable). Such Customer Equipment, facilities and/or software shall be supplied, installed and maintained in accordance with best industry practices, and the Customer shall be responsible for any disruption and/or damage caused by any Customer Equipment, facilities and/or software to Etisalat or other Etisalat customers as a result of the same.		(ب) يجب على العميل أن يضمن بأن بالخدمة من طرف العميل متوافقة من الناحية الفنية مع الخدمة لمعدات العميل ومرافقه و/أو برامج المرتبطة به (بشكل مباشر أو غير مباشر) وأن تكون معتمدة لغرض الخدمة بموجب أي قانون أو لائحة معمول بها (بما في ذلك، دون حصر، شهادة مطابقة، إن أمكن). ويتم توريد وتركيب وصيانة "معدات العميل" ومرافقه و/أو برامجه وفقا لأفضل الممارسات الصناعية، ويكون العميل مسؤولا عن أي خلل و/أو أضرار ناتجة عن أي من "معدات العميل" ومرافقه و/أو وبرامجه قد تلحق باتصالات أو عملائها الآخرين نتيجة لما سبق ذكره.
14.	**PLANNED & UNPLANNED OUTAGES**		**14. الانقطاع المخطط له والانقطاع الطارئ**
(a)	The Customer accepts that Etisalat cannot guarantee a fault-free Service and that the quality of service may be affected by factors outside of the control of Etisalat. Etisalat does not guarantee that the Service will be available in all areas of the UAE at all times or that there will be no interruptions or interference to the Service.		(أ) يوافق العميل على أن اتصالات لا يمكنها ضمان خدمة خالية من الخطأ وأن جودة الخدمة قد تتأثر بعوامل خارجة عن سيطرة اتصالات. كما لا تضمن اتصالات أن الخدمة ستكون متاحة في جميع مناطق دولة الإمارات العربية المتحدة في كل الأوقات، أو أنه لن يكون هناك أي انقطاع أو تدخلات تؤثر على الخدمة.
(b)	The Customer acknowledges that from time to time Etisalat may carry out maintenance or testing of its network.		(ب) يقر العميل بأنه يجوز لاتصالات إجراء أعمال الصيانة أو اختبار شبكتها من وقت لآخر.
(c)	The Customer acknowledges that there may be unplanned outages which may cause disruption to the Service.		(ج) يقر العميل أنه قد يكون هناك انقطاع غير مخطط له قد يتسبب في تعطل الخدمة.
(d)	During both planned and unplanned outages, Etisalat will try to keep the period of disruption to a minimum.		(د) خلال فترة الانقطاع المخطط له والانقطاع الطارئ، ستحاول اتصالات الحفاظ على فترة التعطل الى الحد الأدنى.
(e)	During planned and unplanned outages, unless otherwise agreed, the Customer will remain liable for any fees that may be payable during such periods.		(هـ) خلال فترة الانقطاع المخطط له والانقطاع الطارئ، ما لم يتفق على خلاف ذلك، فإن العميل يبقى مسؤولا عن أي رسوم قد تكون مستحقة الدفع خلال تلك الفترات.
15.	**CHARGES, BILLING & PAYMENT**		**15. الرسوم والفواتير والسداد**
	Charges		**الرسوم**

(a) The Customer will be notified of all of the Charges that apply to the Service and of the Charges that he is due to pay in each bill issued to the Customer by Etisalat. The Customer agrees to pay all Charges, whether or not the Customer uses the Service and including those incurred without the knowledge or permission of the Customer.		(أ) سيتم إشعار العميل بجميع الرسوم التي تنطبق على الخدمة والرسوم التي من المقرر ان تدفع في كل فاتورة صادرة من اتصالات للعميل. يوافق العميل على دفع جميع الرسوم، سواء استخدم العميل الخدمة أم لم يستخدمها بما في ذلك تلك التي تكبدها دون علم أو إذن منه.
(b) Unless otherwise stated elsewhere in the Agreement, Etisalat will bill the Charges as follows (for postpaid services):		(ب) ما لم ينص على خلاف ذلك في أي مكان آخر في الاتفاقية، ستحتسب اتصالات الرسوم في الفاتورة على النحو التالي (لخدمات الفاتورة الشهرية):
(i) monthly rental Charges and usage based Charges will be billed in arrears; and		(1) سيتم احتساب رسوم الإيجار الشهري ورسوم الاستخدام على شكل متأخرات في الفاتورة؛ و
(ii) one-time Charges (for example, connection fees, installation Charges, early termination Charges downgrade Charges and reconnection Charges etc.) will be billed in accordance with the terms of the Agreement.		(2) سيتم احتساب الرسوم التي تدفع مرة واحدة (مثل رسوم التوصيل، ورسوم التركيب ورسوم الإنهاء المبكر، رسوم تخفيض الباقة ورسوم إعادة التوصيل وغيرها) وفقا لشروط الاتفاقية.
(c) Charges for optional products, services or content purchased or subscribed to through or in connection with the Service will be payable in accordance with the applicable Service Specific Terms.		(ج) رسوم المنتجات أو الخدمات الاختيارية أو المحتوى الذي تم شراؤه أو الاشتراك فيه بخصوص او بواسطة الخدمة، ستكون مستحقة الدفع وفقا للشروط الخاصة بالخدمة.
(d) Unless agreed otherwise, all Charges for prepaid services are to be paid in advance.		(د) ما لم يتفق على خلاف ذلك، فإن جميع رسوم الخدمات المدفوعة مسبقا يتم دفعها مقدما.
(e) In the event that a Service is terminated prior to the expiry of the Minimum Term by the Customer (or by Etisalat due to the Customer's breach of the Agreement), Etisalat shall be entitled to charge the applicable early termination Charges, which may include but are not limited to the following:		(هـ) في حال إنهاء الخدمة الخاضعة للمدة الزمنية الثابته قبل نهاية مدة الحد الأدنى للاشتراك من قبل العميل (أو من قبل اتصالات بسبب انتهاك العميل للاتفاقية)، فإنه يحق لاتصالات فرض رسوم الإنهاء المبكر المعمول بها، والتي تتضمن دون حصر، ما يلي:
(i) the value of any benefits provided to the Customer during the Minimum Term such as, but not limited to, discounts or bundled offers at reduced Charges, the cost of installation and the cost of any device;		(1) قيمة أي مزايا مقدمة للعميل خلال مدة الحد الأدنى للاشتراك على سبيل المثال لا الحصر، الخصومات أو عروض الباقات بأسعار مخفضة، وتكاليف التركيب وتكاليف أي جهاز.
(ii) the difference between the yearly and monthly rental Charge for each month of Service rendered during the Minimum Term; and		(2) الفرق بين الإيجار السنوي والشهري عن كل شهر من الخدمة المقدمة أثناء مدة الحد الأدنى للاشتراك؛ و

(iii) an additional charge of one month’s rental,		(3) رسوم إضافية عن إيجار شهر واحد،
and unless otherwise stated, Etisalat will not refund any Charges paid in advance for the Minimum Term.		وما لم ينص على خلاف ذلك، لن ترد اتصالات أية رسوم مدفوعة مقدما عن مدة الحد الأدنى للاشتراك.
(f) Unless different terms are specified in the Agreement, where either Etisalat or the Customer terminates the Agreement the Service will terminate at the end of the next monthly billing period and the Customer will be liable for the applicable rental and usage Charges up to the end of such period.		(و) ما لم يتم تحديد شروط مختلفة في الاتفاقية، إن قيام اتصالات أو العميل بإنهاء الاتفاقية يعني أن الخدمة ستنتهي في نهاية دورة الفاتورة الشهرية القادمة وسيكون العميل مسؤولا عن رسوم التأجير والاستخدام المطبقة حتى نهاية تلك الفترة.
(g) Any additional costs or charges that are payable for add-on services or for any additional services not expressly included within the scope of the Service will be charged in accordance with the relevant agreement between Etisalat and the Customer for such ‘out of scope’ services.		(ز) أي تكاليف أو رسوم إضافة تدفع مقابل الخدمات الإضافية أو الخدمات الاختيارية التي تكون غير مدرجة صراحة في نطاق الخدمة، فانه سيتم احتساب رسومها وفقا للاتفاقية ذي العلاقة بين اتصالات والعميل على مثل تلك الخدمات الاضافية التي لا تندرج في نطاق الخدمة.
Billing		**الفواتير**
(h) Where applicable, Etisalat will issue a bill to the Customer on a monthly basis. Bills will normally be issued by Etisalat in electronic format. Hard copies of bills are available upon request by using one of the communications channels referred to in Clause 30. Where requested, hard copies of bills will be issued from the month after the request is made.		(ح) عند الاقتضاء، ستصدر اتصالات للعميل فاتورة على أساس شهري. وعادة ما يتم إصدار فواتير اتصالات على شكل إلكتروني. وهنالك فواتير بنسخ مطبوعة متوفرة عند الطلب وذلك بواسطة استخدام واحدة من قنوات الاتصال المشار إليها في المادة 30. وعند الطلب، سيتم إصدار النسخ الورقية للفواتير ابتداء من الشهر الذي يلي تاريخ تقديم الطلب.
(i) The Customer acknowledges that sometimes there may be a time delay before certain Charges appear on a bill, especially in the event of usage of the Service while roaming outside the UAE, when the charging will be dependent on the Charges claimed by the roamed network. The Customer will be charged for incoming and outgoing usage whilst roaming. All roaming Charges will be converted and payable in UAE Dirhams.		(ط) يقر العميل أنه في بعض الأحيان قد يكون هناك تأخير زمني قبل ظهور بعض الرسوم في الفاتورة، خاصة في حالة استخدام الخدمة أثناء التجوال خارج دولة الإمارات العربية المتحدة، حيث تعتمد الرسوم حينها على المبالغ التي تطالب بها الشبكة التي تقدم خدمة التجوال. وسيتم فرض رسوم على العميل للاستخدام الوارد والصادر أثناء التجوال. وسيتم تحويل جميع رسوم التجوال واجبة الدفع إلى الدرهم الإماراتي.

(j) The Customer must notify Etisalat of any dispute concerning a bill within 45 days from the date of such bill by using any of the communications channels referred to in Clause 30. Otherwise, the Customer is deemed to have accepted the bill. Where the Customer notifies Etisalat that the Customer disputes a bill within 45 days from the date of the bill, Etisalat will investigate such dispute and will inform the Customer of Etisalat's findings.		(ي) يتوجب على العميل إشعار اتصالات بأي نزاع يتعلق بالفاتورة خلال 45 يوما من تاريخ تلك الفاتورة باستخدام أي من قنوات الاتصالات المشار إليها في المادة 30. وبخلاف ذلك، يعتبر العميل في حكم الموافق عليها. إذا اعترض العميل على الفاتورة خلال 45 يوما من تاريخ الفاتورة، فستقوم اتصالات بالتحقيق في ذلك الاعتراض وسوف تبلغ العميل نتائج التحقيق.
Payment		**السداد**
(k) The Customer agrees to pay all Charges for the Service within the timeframe and using one of the payment channels specified in the bill issued by Etisalat. If no timeframe is specified, the Customer must make a payment to Etisalat within six (6) days of the date of the bill or by the second day of the month following the date on which the bill was rendered, whichever is later.		(ك) يوافق العميل على دفع جميع رسوم الخدمة خلال الإطار الزمني المحدد باستخدام إحدى قنوات الدفع المحددة في الفاتورة الصادرة عن اتصالات. وإذا لم يتم تحديد إطار زمني، فيجب على العميل تسديد دفعة لاتصالات خلال ستة (6) أيام من تاريخ الفاتورة أو في ثاني أيام الشهر الذي يلي تاريخ تقديم الفاتورة، أيهما يكون لاحقا.
(l) Etisalat has the right to suspend, disconnect or terminate any part or all of the Service for non payment, if the Charges for the Service have not been paid in full by the due date or any applicable credit limit is exceeded. A reconnection Charge may be levied for reconnection of Service. If the Service is offered as part of a bundle, Etisalat may suspend or disconnect any part or the whole of the bundle. In addition, Etisalat may initiate legal proceedings or take any other steps it deems appropriate in accordance with the laws of the UAE.		(ل) تملك اتصالات الحق في تعليق أو فصل أو إنهاء الخدمة كليا أو أي جزء منها لعدم الدفع إذا لم يتم دفع رسوم الخدمة بالكامل عند تاريخ الاستحقاق أو تجاوز الحد الائتماني المطبق. قد يتم فرض رسوم إعادة الاتصال لإعادة توصيل الخدمة. إذا تم تقديم الخدمة كجزء من باقة، يجوز لاتصالات تعليق أو فصل الباقة كليا أو أي جزء منها. وإضافة إلى ذلك، يجوز لاتصالات مباشرة اتخاذ الإجراءات القانونية أو اتخاذ أي خطوات أخرى تراها مناسبة وفقا لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة.
(m) During any period of suspension or disconnection of the Service, the Customer will remain liable to pay the outstanding Charges and any ongoing Charges, such as monthly rental Charges, until the Service is terminated or, if applicable, the end of the Term, whichever occurs first.		(م) خلال فترة تعليق أو قطع الخدمة، يبقى العميل مسؤولا عن دفع الرسوم المستحقة وأية رسوم مستمرة، مثل رسوم الإيجار الشهري، حتى يتم إنهاء الخدمة أو، إذا كان ذلك ممكنا، نهاية مدة الاتفاقية، أيهما أسبق.

(n) Etisalat may send one or more notifications to the Customer, using any combination of the available communications channels, to remind the Customer of any outstanding Charges that are payable and due. This will be in addition to notifications that may be issued in relation to network interruptions, outages or other issues affecting the Service.		(ن) يجوز لاتصالات توجيه إشعار واحد أو أكثر إلى العميل، وذلك باستخدام أي من قنوات الاتصال المتاحة، لتذكير العميل بمبالغ الرسوم المعلقة والمستحقة الدفع. هذا إضافة إلى الإشعارات التي قد تصدرها اتصالات بخصوص انقطاع الشبكة أو تعطلها أو غيرها من الأمور التي تُؤثر على الخدمة.
(o) Etisalat reserves the right to use all reasonable means to contact or try to reach out to the Customer to remind the Customer of any outstanding Charges that are payable and due in order to facilitate the payment and/ or collection of such Charges. This includes using by Etisalat any contact information or numbers provided by the Customer themselves as well as any possible contact information associated with the Customer available on Etisalat's systems or in the public domain.		(س) تحتفظ اتصالات بحقها في استخدام جميع الوسائل المعقولة للاتصال بالعميل أو محاولة الوصول اليه لتذكيره بأي رسوم مستحقة الدفع لتسهيل دفعها و/أو تحصيلها. وهذا يشمل استخدام اتصالات لأي معلومات اتصال أو أرقام يقدمها العميل بنفسه الى اتصالات بالإضافة إلى أي معلومات اتصال ممكنه مرتبطة بالعميل ومتوفرة في أنظمة اتصالات أو بشكل عام.
16. CUSTOMER CREDIT, ADVANCE PAYMENTS & DEPOSITS		**16. إئتمان العميل والدفعات المقدمة والودائع**
(a) For certain Services which are postpaid, Etisalat may limit the Customer's usage of the Service by providing a credit limit to the Customer. Alternatively, Etisalat may require the Customer to pay an advance payment or deposit on the Customer account without limiting the period the advance payment or deposit is retained by Etisalat (but in no case shall such period exceed 30 days) after:		(أ) بخصوص بعض الخدمات المحددة الدفع شهريا، يجوز لاتصالات تحديد استخدام العميل للخدمة من خلال فرض حد إئتماني على العميل. وبدلا عن ذلك، قد تطلب اتصالات من العميل تسديد دفعة مقدمة أو ايداع مبلغ تأمين في حسابه دون تحديد المدة التي يمكن لاتصالات الاحتفاظ بتلك الدفعة المقدمة أو المبلغ المودع (على أن لا تتجاوز في جميع الأحوال مدة 30 يوما) بعد:
(i) the expiry or termination of the relevant term for the Service;		(1) انتهاء أو إنهاء مدة الخدمة ذات العلاقة.
(ii) any monies outstanding under the Customer account are fully settled; and		(2) التسوية الكاملة لأي مبالغ مستحقة في حساب العميل؛ و
(iii) The Customer has returned any of Etisalat's equipment related to the Customer account).		(3) إعادة العميل لأي من معدات اتصالات المتعلقة بحساب العميل.
(b) The Customer shall be entitled to use the Service up to the applicable credit limit. Etisalat may suspend the use of the Service in case the Customer exceeds the credit limit. The Service will be restored in the event of suspension where the Customer promptly makes payment to set-off the credit limit.		(ب) يحق للعميل استخدام الخدمة إلى الحد الائتماني المطبق. ويجوز لاتصالات تعليق استخدام الخدمة في حال تجاوز العميل حده الائتماني. وسيتُم اعادة الخدمة في حال تعليقها فور سداد العميل المبلغ المستحقة لتسوية الحد الإئتماني.

(c) Deposits may also be requested before the Service is restored following suspension or disconnection.		(ج) كما يجوز طلب المبلغ المودعه قبل إعادة الخدمة بعد التعليق أو الانقطاع.
(d) The following additional terms and conditions apply regarding credit limit in the case of mobile postpaid Services. The Customer may request to change the credit limit assigned to the Customer – through calling 101. Etisalat will inform the Customer if there are any restrictions on lowering the credit limit, such as that the credit limit shall not be reduced below the recurring Charges applicable to the subscribed Service or the accumulated Charges. Accepting the proposed increased credit limit is subject to sole discretion of Etisalat. If the accumulated Charges for the Service reach or exceed 80%, 90%, 95% or 100% of the credit limit, Etisalat will notify the Customer. However, this may not apply on the occurrence of certain activities on the Cusomters account as detailed hereinafter, as Etisalat may not be able to send all these notifications. Etisalat will suspend the mobile postpaid Service, if the accumulated Charges reach or exceed the credit limit. The Customer also hereby acknowledges and understands that there may be other costs and Charges associated with the Customer account's depending on the occurrence of certain activities, including but not limited, to sudden spike in consumption, subscriptions to an add-on service, an upgrade of an existing service, a cancellation of an existing service, an early termination Charges or any other activity which may trigger a payment. Therefore, Etisalat may have to adjust the accumulated Charges and the Customer acknowledges that sometimes there may be a time delay before all accumulated Charges appear on the bill. Consequently, these Charges may exceed the credit limit leading to Service suspension. During the Service suspension, the Customer will not be able to make calls, send SMS and use data. However, the Customer will be able to receive calls and SMS messages (unless other type of Service suspension is also applicable regarding the Service). The Service will remain suspended until the Customer makes sufficient payment to bring the accumulated Charges below the credit limit. Etisalat reserves the right to periodically revise the applicable credit limit. The revision could depend on the Customer's profile, usage and payment history.		(د) فيما يلي الشروط والأحكام الإضافية التي تنطبق على فرض حد ائتماني لخدمات الدفع اللاحقة بفاتورة - للهاتف المتحرك. يجوز للعميل أن يطلب تخفيض حد الائتمان المخصص له - من خلال الاتصال ب 101. ستقوم اتصالات باعلام العميل في حالة وجود أية قيود على تخفيض حد الائتمان، مثل عدم جواز تخفيض حد الائتمان إلى ما دون حد الرسوم المتكررة المطبقة على الخدمة المُشتركة أو الرسوم المتراكمة. كما أنه يخضع قبول زيادة حد الائتمان المقترح من قبل العميل لتقدير اتصالات وحدها. وإذا وصلت الرسوم المتراكمة للخدمة أو تجاوزت 80٪ أو 90٪ أو 95٪ أو 100٪ من الحد الائتماني، ستقوم اتصالات باخطار العميل بذلك. ومع ذلك، قد لا ينطبق هذا عند حدوث أنشطة معينة في حساب العميل كما هو مفصل أدناه، حيث ان اتصالات لن تتمكن من ارسال تلك الاخطارات. وستقوم اتصالات بتعليق خدمة الدفع اللاحقة بفاتورة - للهاتف المتحرك في حال تجاوز العميل حده الائتماني. يقر العميل ويتفهم بموجب هذا بأنه قد تكون هناك تكاليف ورسوم أخرى مرتبطة بحساب العميل تعتمد عند حدوث أنشطة معينة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، الارتفاع المفاجئ في الاستهلاك والاشتراكات في خدمة إضافية، وترقية خدمة موجودة أو إلغاء خدمة موجودة أو رسوم الإنهاء المبكر أو أي نشاط آخر قد يؤدي إلى الدفع. لذلك، قد تضطر اتصالات إلى تعديل الرسوم المتراكمة ويقر العميل أنه في بعض الأحيان قد يكون هناك تأخير زمني قبل ظهور جميع الرسوم المتراكمة على الفاتورة. وبالتالي قد تتجاوز هذه الرسوم الحد الائتماني الذي يؤدي إلى تعليق الخدمة، ولن يتمكن العميل من اجراء أية مكالمة هاتفية او ارسال رسالة نصية او استخدام البيانات أثناء مدة تعليق الخدمة، الا انه سيتمكن في الوقت نفسه من استقبال المكالمات او الرسائل النصية (الا اذا كان هنالك سبب اخر لفصل الخدمة ينطبق عليها نفسها). ستبقى الخدمة معلقة /مفصولة لحين قيام العميل بدفع مبلغ كاف لتقليل الرسوم المتراكمة عن الحد الائتماني. تحتفظ اتصالات بحقها في اجراء مراجعة دورية للحد الائتماني المطبق، بحيث تعتمد المراجعة على المعلومات الموجزة عن العميل، الاستخدام وسجل الدفع.

(e)	In the event of the cancellation of a post paid service, disconnection of service, subscription transfer or Licensee's discontinuation of a service, the Customer may be eligible for a refund of any unused credit (remaining balance) or any advance payments (i.e. security deposits) or any other arrangements agreed between the Customer and Etisalat. In such a case the Customer may call Etisalat's customer care service at 101 or may visit any of Etisalat's Business Centers to enquire or request for the refund. For more details please click here		(هـ) في حالة إلغاء الخدمة بنظام الفاتورة الشهرية أو قطعها أو نقل الاشتراك أو توقف المرخص له عن توفير الخدمة، يكون العميل مؤهلاً لاسترداد أي رصيد غير مستخدم (الرصيد المتبقي) أو أي دفعات مقدمة (أي تأمينات) أو أي ترتيبات أخرى متفق عليها بين العميل واتصالات. وفي هذه الحالة، يجوز للعميل أن يتصل بمركز رعاية عملاء اتصالات على الرقم 101 أو زيارة أي من مراكز الأعمال التابعة لاتصالات للاستعلام أو طلب استرداد الأموال. لمزيد من التفاصيل، يرجى الضغط هنا.
17.	**CUSTOMER INFORMATION & PRIVACY**		**17. معلومات العملاء وخصوصيتها**
(a)	Before subscribing to a Service, the Customer must satisfy Etisalat's customer identification requirements.		(أ) قبل الاشتراك في الخدمة، يجب على العميل تلبية متطلبات اتصالات الخاصة بتحديد هوية العميل.
(b)	The Customer should inform Etisalat immediately of any change to their Personal Information. Failure to do so may result in the Service being suspended, disconnected or terminated in accordance with Clause 19. Following receipt of a request from the Customer and appropriate verification, Etisalat will promptly update the Personal Information it holds about the Customer.		(ب) يجب على العميل إبلاغ اتصالات فور حدوث أي تغيير في المعلومات الشخصية الخاصة به. ان عدم القيام بذلك قد يؤدي إلى تعليق الخدمة أو إنهائها أو قطعها وفقا للمادة 19. وستعمل اتصالات فورا على تحديث معلومات العميل الشخصية لديها بعد طلب العميل ذلك والقيام بعملية التحقق المناسبة.
(c)	The Customer gives Etisalat the right to disclose the Customer's Personal Information to selected third parties for the purposes of providing the Service, credit checking, security, fraud prevention and identity verification.		(ج) يمنح العميل اتصالات الحق في الافصاح عن معلومات العميل الشخصية إلى أطراف أخرى تم اختيارهم لأغراض تقديم الخدمة، والتحقق من المعلومات، والتحقق من الوضع الائتماني ولأغراض أمنية، ومنع الغش، والتحقق من الهوية.
(d)	The Customer acknowledges that Etisalat may be required to share the Customer's Personal Information to comply with the laws of the UAE, the express instructions of a competent authority or in the interests of public or national security.		(د) يقر العميل بأنه قد يُطلب من اتصالات الافصاح عن معلومات العميل الشخصية للعميل امتثالا لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة، واستجابة لتعليمات صادرة من سلطة مختصة أو لغايات المصلحة العامة أو الأمن الوطني.
(e)	Etisalat may monitor the Customer's use of the Service and record any calls made to the Etisalat Contact Centre.		(ه) يحق لاتصالات مراقبة كيفية استخدام العميل للخدمة وتسجيل أي مكالمات يتم إجراؤها مع مركز اتصال العملاء التابع لاتصالات.

(f) If Etisalat's Privacy Policy applies to the Service, where there is any discrepancy between the terms of this Clause 17 and the terms of the Privacy Policy, the General T&Cs (Consumer) shall prevail. A copy of the Privacy Policy is available here.			(و) إذا كانت سياسة الخصوصية الخاصة باتصالات تنطبق على الخدمة، حيث يوجد أي تناقض بين شروط هذه المادة 17 وشروط سياسة الخصوصية، تسري الشروط والأحكام العامة (المستهلك). نسخة من سياسة الخصوصية متوفرة هنا.
18. TELEPHONE NUMBERS, DOMAIN NAMES, ADDRESSES, SHORT CODES & SIM CARDS			**18. أرقام الهاتف وأسماء النطاقات والعناوين والرموز القصيرة وشرائح المحمول**
(a) The Customer only has the right to use and does not own any fixed or mobile telephone number(s), short codes or SIM cards allocated to the Customer by Etisalat.			(أ) يملك العميل فقط الحق في استخدام ولا يملك رقم (أرقام) الهاتف الثابت أو المتحرك، أو الرموز القصيرة أو شرائح المحمول التي تخصصها اتصالات للعميل.
(b) Any Internet Protocol address (dynamic IP or static IP), email address or hostname assigned to the Customer by Etisalat may be changed, withdrawn or reassigned at any time in the sole discretion of Etisalat. The Customer has no property or other rights in any such IP addresses, emails or host names. Any such addresses must be used solely in connection with the Service for which they are assigned. If that Service is discontinued, Customer's right to use such addresses ceases immediately and the addresses revert to Etisalat. The Customer further warrants that any domain name registered or administered on its behalf by Etisalat shall not contravene the trademark or other intellectual property rights of any third party and that the Customer shall comply with the rules of the applicable domain name authority.			(ب) يجوز لاتصالات حسب ما تراه مناسبا تغيير أو سحب أو إعادة تخصيص عنوان بروتوكول الإنترنت (الديناميكي أو الثابت) وعنوان البريد الإلكتروني أو اسم المضيف المخصص للعميل من قبل اتصالات في أي وقت. وليس للعميل أية حقوق ملكية أو أية حقوق أخرى من عناوين بروتوكول الإنترنت أو البريد الإلكتروني أو اسم المضيف. ويقتصر استخدم هذه العناوين فقط على الخدمة أو للغرض المحدد لها. وإذا توقفت الخدمة، فإنه ينتهي فورا حق العميل في استخدام تلك العناوين وتعود ملكيتها لاتصالات. كما يضمن العميل أيضا بأن أي اسماء النطاق المسجلة أو المدارة نيابة عنه لا تتعارض مع العلامة التجارية أو حقوق الملكية الفكرية الأخرى لأي طرف آخر، وأن العميل يلتزم بالانظمة المطبقة من قبل جهة أسماء النطاق.
(c) Etisalat reserves the right to change, withdraw or reallocate any of the items referred to in Clauses 18(a) and 18(b) allocated to the Customer for technical, operational or legal reasons or otherwise where Etisalat deems it necessary to do so.			(ج) تحتفظ اتصالات بحقها في تغيير أو سحب أو إعادة تخصيص أي من العناصر المشار إليها في البندين 18 (أ) و18 (ب) المخصصة للعميل لأسباب فنية أو تشغيلية أو قانونية أو غيرها، كما تراه اتصالات ضروريا لذلك.
(d) Where the Customer has given their express consent, Etisalat will put the Customer's name and number into a telephone directory and make it available from Etisalat's Directory Enquiries service. The Customer has the right to withdraw their consent at any time. Where the Customer's consent is withdrawn, the removal of the Customer's information from the Directory Enquiries services (printed and online) will be effected upon the next regular cycle of updates and not based on the date the request is placed.			(د) في حال قام العميل باعطاء موافقته الصريحة، سدخل اتصالات اسمه ورقمه في دليل الهاتف ليكون متاحا عبر خدمة استفسارات الدليل من اتصالات. ويحق للعميل سحب موافقته في أي وقت. وإذا سحب العميل موافقته، فسيتم حذف معلوماته من خدمة استفسارات الدليل (الورقي والإلكتروني) عند الدورة المنتظمة للتحديثات للمرة التاليه وليس عند تاريخ تقديم الطلب.

19. SUSPENSION, DISCONNECTION OR TERMINATION BY ETISALAT		**19. تعليق أو فصل أو إنهاء الخدمة من قبل اتصالات**
(a) Subject to applicable laws and regulations Etisalat may suspend / disconnect or terminate immediately the use of part or all of the Service and/or the Agreement, with or without notice and without exposing itself to any liability, at any time, in the event that:		(أ) مع مراعاة القوانين واللوائح المعمول بها، يجوز لاتصالات تعليق/فصل أو الإنهاء الفوري للاستخدام كليا أو جزئياً و/أو الاتفاقية في أي وقت، باخطار العميل أو بعدمه، ودون تحمل أي مسؤولية، في حال:
(i) Etisalat has reasonable grounds to consider that: (A) the Customer has breached any provisions of the Agreement; or (B) unusual usage or suspected fraudulent activity has occurred on the Customer's account;		(1) توفر لدى اتصالات أسباب معقولة لتعتبر بأن: (أ) العميل قد أخل بأي من أحكام الاتفاقية؛ أو (ب) الاستخدام غير العادي لحساب العميل أو في حال وجود نشاط احتيالي مشتبه على حسابه.
(ii) the Customer fails to pay any Charges that fall due within the relevant timeframe;		(2) فشل العميل في دفع أي رسوم مستحقة ضمن الإطار الزمني المعمول به؛
(iii) Etisalat is required to do so under any applicable laws or regulations, or under any other regulatory requirements, or upon request by Government or regulatory or security or other competent authorities, or is required by necessity of an emergency situation;		(3) الاستجابة لاتصالات للقيام بذلك بموجب أية قوانين أو لوائح معمول بها، أو بموجب أي من المتطلبات التنظيمية، أو بناء على طلب من الحكومة أو هيئات تنظيمية أو أمنية أو غيرها من السلطات المختصة، أو استجابة لضرورات حالات طارئة؛
(iv) the operations, security or efficiency of a Service is impaired by the Customer's use of the Service or Customer equipment connected to the Service; and /or		(4) إستخدام العميل للخدمة أو معدات العميل المرتبطة بالخدمة بطريقة تؤدي الى اضعاف العمليات التشغيلية أو الأمنية أو كفاءة الخدمة؛ و/أو
(v) In the event the circumstances set out in Clause 14 are applicable, Etisalat may suspend the Service.		(5) في حال سريان الظروف المنصوص عليها في المادة 14، فانه يحق لاتصالات تعليق الخدمة.
(b) In the event of suspension of the Service due to the foregoing reasons, all Charges shall remain applicable during the period of suspension and the Customer will continue to be charged for rental Charges until the Service is disconnected. Further, Etisalat shall have the right to recover any reasonable costs and expenses incurred in the implementation of such suspension or disconnection.. A reconnection Charge may be levied for reconnection of Service. Any fees payable in relation to the suspension / disconnection or reconnection of the Service will be stated in the Service Application Form for the Service, the Service Specific Terms and/or on the Digital Channels.		(ب)في حالة تعليق الخدمة للأسباب المذكورة اعلاه، تبقى جميع الرسوم سارية خلال فترة التعليق وسيستمر العميل في تحمل رسوم الإيجار لغاية قطع الخدمة. ويحق لاتصالات استرداد أي تكاليف ومصاريف معقولة تكبدتها من جراء تنفيذ هذا التعليق أو الانقطاع، قد يتم فرض رسوم إعادة الاتصال لإعادة توصيل الخدمة. سيتم ذكر أي رسوم مستحقة على تعليق / فصل أو إعادة الخدمة في نموذج طلب الخدمة أو الشروط الخاصة بالخدمة و/أو على القنوات الالكترونية لاتصالات.

(c) Following suspension, Etisalat shall reactivate a Service only when Etisalat is satisfied that the reason for suspension has been resolved.		(ج) بعد تعليق الخدمة، ستقوم اتصالات بإعادة تفعيلها عندما تصبح مقتنعة بأن سبب التعليق قد تم حله.
(d) Etisalat may, when it deems it necessary and appropriate to do so and where there is no fault by the Customer, terminate all or part of the Service and/or the Agreement. In this event, Etisalat will give the Customer reasonable notice prior to such termination and no early termination Charges will be applied.		(د) يجوز لاتصالات، عندما ترى ذلك ضروريا ومناسبا، وعدم وجود خطأ من طرف العميل، إنهاء كل أو جزء من الخدمة و/ أو الاتفاقية. في هذه الحالة، ستقدم اتصالات للعميل إشعارا معقولا قبل هذا الإنهاء ولن يتم تطبيق رسوم الإنهاء المبكر.
(e) Etisalat will notify the Customer and (if applicable) give them the opportunity to rectify the situation prior to any suspension / disconnection or termination of the Service.		(ه) ستقوم اتصالات بإشعار العميل (وإذا أمكن) منحه الفرصة لتصحيح الوضع قبل أي تعليق / قطع أو إنهاء للخدمة.
(f) The Customer may request the suspension of the Service for up to 90 days per year of the Term. Charges may apply for approving such requests.		(و) يجوز للعميل أن يطلب وقف الخدمة لمدة تصل إلى 90 يوما في السنة من مدة الاتفاقية. ويجوز فرض رسوم للموافقة على مثل هذه الطلبات.
20. TERMINATION BY THE CUSTOMER		**20. الإنهاء من قبل العميل**
(a) Where applicable, and unless a different period is agreed, if the Customer wants to terminate the Service he/she must give Etisalat prior notice using one of the communications channels referred to in Clause 30.		(أ) حيثما انطبق ذلك، ومالم يتم الاتفاق على مدة أخرى، إذا رغب العميل بإنهاء الخدمة فيجب عليه إشعار اتصالات مسبقا باستخدام إحدى قنوات الاتصال المشار إليها في المادة 30.
(b) The Customer acknowledges that, upon receipt of the Customer's termination notice under Clause 4(d), Etisalat will endeavour to terminate the Customer's service and the corresponding account as soon as reasonably practicable and the Charges will be applied as stated in Clause 15(d), 15(e) and 15(f).		(ب) يقر العميل بأنه عند استلام إشعار الإنهاء من قبله بموجب الفقرة 4 (د)، فان اتصالات سوف تسعى لإنهاء خدمة العميل وما يقابله من خدمات حسابه في أقرب وقت ممكن عمليا وسيتم تطبيق الرسوم كما ورد في المواد 15 (د)، 15 (ه) و 15 (و).
(c) If an early termination Charge is payable, such Charge will be stated in the Agreement.		(ج) في حال تم فرض رسوم للإنهاء المبكر على العميل، فإنه سيتم ذكر تلك الرسوم في الاتفاقية.
(d) If, upon termination of the Service, no other services are being provided by Etisalat to the Customer under this Agreement, then the Agreement will terminate on the same date that the Service terminates.		(د) في حال إنهاء الخدمة وعدم تقديم أي خدمات أخرى من قبل اتصالات للعميل بموجب هذه الاتفاقية، فانه سيتم انهاء الاتفاقية في نفس تاريخ إنهاء الخدمة.
21. LIABILITY & INDEMNITY		**21. المسؤولية والتعويض**
(a) To the extent permissible by law, Customer hereby expressly acknowledges and agrees that Etisalat (including its affiliates, officers, employees, agents		(أ) إلى الحد الذي يسمح به القانون، يقر ويوافق العميل بأن اتصالات (بما في ذلك الشركات

and contractors) shall not be liable for any damage or loss of any type, whether direct, indirect, consequential, incidental or special which Customer suffers arising from any defect, error, fault or failure to perform with respect of any Etisalat Equipment, Etisalat Sold Equipment or devices even if Etisalat has been advised of the possibility of such defect, error, fault or failure. Customer acknowledges that it shall undertake its own due diligence with respect of Etisalat Equipment, Etisalat Sold Equipment or devices.		التابعه، والمسؤولين، والموظفين، والوكلاء و المتعاقدين) لن تكون مسؤولة عن أي ضرر او خسارة من أي نوع سواء كانت مباشرة او غير مباشرة او تبعية أو عرضية أو خاصة يعاني منها العميل ناتجه عن أي عيب أو خطأ أو تعطل فيما يتعلق بأي من معدات اتصالات أو معدات وأجهزة اتصالات المباعه، حتى ولو تم ابلاغ اتصالات باحتمالية حدوث مثل هذا العيب او الخطأ او التلف. يقر العميل بانه يتعهد ببذل العناية اللازمة فيما يتعلق بمعدات اتصالات ومعدات وأجهزة اتصالات المباعة.
(b) Etisalat shall not be liable to the Customer for loss of profit, loss of opportunity, loss of business, data loss or data corruption or for indirect, punitive, special, incidental or consequential loss or otherwise for any costs, expenses, damages or liabilities suffered by the Customer:		(ب) لن تكون اتصالات مسؤولة تجاه العميل عن خسارة الأرباح أو الفرص أوفقدان الأعمال أو ضياع البيانات أو تلفها أو أي خسارة غير مباشرة أو عقابية أو خاصة أو عرضية أو أضرار تبعية أو غيرها من التكاليف او النفقات او الاضرار او التزامات يتكبدها العميل:
(i) As a result of or in connection with the Customer's use of the Service;		(1) نتيجة أو ما يتعلق باستخدام العميل للخدمة.
(ii) Where there is any delay in providing, activating or restoring the Service;		(2) وجود أي تأخير في توفير وتفعيل أو إسترجاع الخدمة؛
(iii) For any loss or damage occasioned by the total or partial interruption to or disconnection of the Service. However, subject to Clause 22(a), where such interruption or disconnection endures for a prolonged period, the Customer may be entitled to a refund of Charges paid and / or to compensation (subject to the limitations set out in Clause 21(f));		(3) عن أي خسارة أو ضرر سببه انقطاع كلي أو جزئي للخدمة أو فصلها. ومع ذلك، مع مراعاة أحكام المادة 22 (أ)، إذا استمر ذلك الانقطاع أوالفصل لفترة طويلة، فيحق للعميل استرداد الرسوم المدفوعة و/أو الحصول على تعويض (مع مراعاة القيود المنصوص عليها في الفقرة 21 (و))؛
(iv) As a result of the Customer's use of any Etisalat Equipment or Etisalat Sold Equipment or devices; or		(4) نتيجة لاستخدام العميل لأي من "معدات اتصالات" أو "معدات وأجهزة اتصالات المباعة"؛ أو
(v) As a result of any product or service the Customer orders from third parties using Etisalats services and network.		(5) نتيجة لأي منتج أو خدمة طلبها العميل من أطراف أخرى باستخدام خدمات وشبكة اتصالات.
(c) Where the Customer uses any Customer Equipment, Etisalat Equipment or Etisalat Sold Equipment otherwise than as recommended or required by Etisalat or the equipment manufacturer, the Customer shall be liable for all consequences arising out of or in relation to the		(ج) إذا استخدم العميل "معدات العميل" أو "معدات اتصالات" أو "معدات اتصالات المباعة" بخلاف ما هو موصى به أو تتطلبه اتصالات أو الشركة المصنعة للمعدات، فإن العميل يكون مسؤولا عن جميع العواقب الناشئة عن

	use of such equipment and Etisalat shall bear no liability for the same.		أو المتعلقة باستخدام تلك المعدات، ولن تتحمل اتصالات أي مسؤولية في هذا الخصوص.
(d)	Etisalat is not liable for any misuse of the Customer's account(s) with Etisalat where such misuse is not attributable to Etisalat's negligence or wilful misconduct.		(د) لا تكون اتصالات مسؤولة عن أي سوء استخدام لحساب (حسابات) العميل اذا كان سوء الاستخدام غير ناتج عن إهمال اتصالات أو سوء تصرف متعمد منها.
(e)	Notwithstanding the foregoing, the Customer shall be fully responsible and liable for any claims, lawsuits and complaints concerning the violation and/or infringement of any patent or Intellectual Property Rights in relation to the Service ("Claims"). The Customer shall irrevocably indemnify Etisalat for all damages, costs and expenses (including attorney fees) incurred as a result of such Claims.		(ه) وبالرغم مما ذكر آنفا، يكون العميل مسؤولا مسؤولية كاملة عن أية مطالبات أو دعاوى وشكاوى بشأن انتهاك و/ أو التعدي على أي براءة اختراع أو حقوق الملكية الفكرية المتعلقة بالخدمة ("المطالبات"). ويجب على العميل تعويض اتصالات تعويضاً قطعياً فيه لاتصالات عن جميع الأضرار والتكاليف والنفقات (بما في ذلك أتعاب المحاماة) التي تُتكبدها نتيجة لهذه المطالبات.
(f)	Subject to the above paragraphs of this Clause 21 and in relation to each Customer, Etisalat's liability for direct damages (except in relation to personal injury and death) is limited to AED 5,000 per incident, subject to a total maximum of AED 10,000 for any number of incidents within any 12 month period.		(و) مع مراعاة الفقرات أعلاه للمادة (21) وفيما يتعلق بكل عميل، تبقى مسؤولية اتصالات عن الأضرار المباشرة (باستثناء ما يتعلق بالإصابة الجسدية والموت) محدودة في 5000 درهم للحادث الواحد وبمجموع لايتجاوز أقصاها 10000 درهم لأي عدد من الحوادث خلال فترة 12 شهر.
(g)	The limitations of liability and the indemnity under this Clause 21 shall survive the termination of this Agreement.		(ز) إن قيود المسؤولية والتعويض بموجب هذه المادة (21) تبقى سارية بعد إنتهاء هذه الاتفاقية.
22.	**FORCE MAJEURE**		**22. القوة القاهرة**

(a) Etisalat is not liable for any failure or delay in fulfilling its obligations in relation to the Service due to factors beyond its reasonable control. These factors include but are not limited to extreme weather conditions, floods, earthquakes, fire, explosion, riots, war or military operations, acts of God, acts of Government or state, civil disturbance, industrial disputes, malicious damage, accident, national or local emergency, fibre cuts, the failure of any contractor to perform its responsibilities which adversely affects the provision of the Service and acts of omissions of persons or bodies beyond the reasonable control of the affected party ("**Force Majeure Events**").		(أ) لا تكون اتصالات مسؤولة عن أي إخفاق أو تأخير في الوفاء بالتزاماتها بخصوص الخدمة بسبب عوامل خارجة عن سيطرتها المعقولة. وتشمل هذه العوامل ودون حصر الظروف المناخية القاسية والفيضانات والزلازل والحرائق والانفجارات وأعمال الشغب والحروب أو العمليات العسكرية، وأحداث القضاء والقدر، وأحداث الحكومة أو الدولة، والعصيان المدني، والنزاعات الصناعية، والأضرار الكيدية والحوادث وحالات الطوارئ الوطنية أو المحلية، وانقطاع الكابلات، وفشل أي مقاول في أداء مسؤولياته مما يؤثر سلبا على تقديم الخدمة، وأهمال الأشخاص أو الهيئات الذي يكون خارج السيطرة المعقولة لأي طرف متضرر (**"أحداث القوة القاهرة"**).
(b) For the avoidance of doubt, a Force Majeure Event shall be applicable in the event of:		(ب) تجنبا للشك، تطبق أحداث القوة القاهرة في الحالات التالية:
(i) a refusal or delay by a third person to supply a telecommunications service to Etisalat and where there is no alternative service available at reasonable cost; or		(1) رفض أو تأخر طرف آخر في توريد خدمات الاتصالات لاتصالات، عندما يتعذر وجود خدمة بديلة بتكلفة معقولة؛ أو
(ii) Etisalat being prevented by restrictions of a legal or regulatory nature from supplying a Service.		(2) وجود قيود ذات طبيعة قانونية أو تنظيمية تمنع اتصالات من توريد الخدمة.
In such cases Etisalat will have no liability to the Customer for failure to supply the Service.		وفي مثل هذه الحالات، لن تكون اتصالات مسؤولة تجاه العميل نتيجة الاخفاق في توريد الخدمة.
(c) The Customer shall continue to make payments during any period of force majeure affecting the Service.		(ج) يستمر العميل بسداد المبالغ المستحقة عليه خلال أي فترة من أحداث القوة القاهرة التي تؤثر على الخدمة.
(d) If the Force Majeure Event continues for more than 60 (sixty) days, either party may terminate the individual Service affected by the Force Majeure Event without liability to the other party.		(د) إذا استمرت أحداث القوة القاهرة لأكثر من ستين (60) يوما، فإنه يجوز لأي من الطرفين انهاء الخدمة التي تضررت بأحداث القوة القاهرة دون أدنى مسؤولية تجاه الطرف الآخر.
23. INTERNATIONAL ROAMING		**23. التجوال الدولي**
(a) Where international roaming is provided as part of the Service, the Customer acknowledges that the quality and availability of the overseas network provider is beyond the control of Etisalat and Etisalat is not responsible for the same.		(أ) إذا تم توفير خدمة التجوال الدولي كجزء من الخدمة، يقر العميل أن جودة وتوفر مزود الشبكة في الخارج هو أمر خارج عن سيطرة اتصالات، وتبقى اتصالات غير مسؤولة عن ذلك.

(b) The costs of access to overseas networks are determined by overseas network providers. Additional Charges may also be applied by Etisalat. Etisalat's prices for international roaming are published on the Digital Channels.		(ب) يتم تحديد تكاليف الوصول إلى الشبكات في الخارج من قبل مزودي الخدمة في الخارج. ويمكن فرض رسوم إضافية من قبل اتصالات. ويتم نشر أسعار اتصالات للتجوال الدولي على القنوات الالكترونية.
(c) Etisalat reserves the right to hold a deposit for roaming as it deems appropriate in each case.		(ج) تحتفظ اتصالات بحقها في حجز وديعة مقابل خدمة التجوال الدولي بالشكل الذي تراه مناسبا في كل حالة.
(d) The Customer acknowledges that he / she will be charged for incoming and outgoing voice and / or data usage whilst roaming and agrees to pay all Charges for international roaming.		(د) يقر العميل أنه ستحتسب عليه رسوم المكالمات الواردة والصادرة و/أو استخدام البيانات أثناء التجوال، ويوافق على دفع جميع رسوم التجوال الدولي.
24. PREPAID SERVICES		**24. الخدمات المدفوعة مسبقا**
(a) Where the Service is a prepaid service, if the Customer terminates the Service, the Customer will not be entitled to a refund of any advance payments / outstanding credit balance. If Etisalat terminates the Service, any such amounts will be forfeited.		(أ) إذا كانت الخدمة هي خدمة الدفع المسبق، وإذا أنهى العميل الخدمة، فلن يكون من حقه استرداد أي مبالغ مدفوعة مقدما و/أو رصيد غير مدفوع. وفي حال أنهت اتصالات الخدمة، فانه سيتم مصادرة أية مبالغ من هذا القبيل.
(b) However, the Customer may transfer the same to another account with Etisalat provided that the Customer notifies Etisalat of the transferee details prior to the termination of the Service.		(ب) وعلى الرغم من ذلك، فانه يجوز للعميل تحويل الرصيد نفسه إلى حساب آخر مع اتصالات، شريطة قيام العميل بإشعار اتصالات ببيانات الشخص المحول له قبل إنهاء الخدمة.
25. CHANGES BY ETISALAT		**25. التعديلات التي تجريها اتصالات**
(a) Etisalat may make changes to the Service (including withdrawal of the Service) or to any component part of the Agreement at any time during the Term.		(أ) يجوز لاتصالات إجراء تغييرات على الخدمة (بما في ذلك سحب الخدمة) أو على أي جزء من هذه الاتفاقية في أي وقت خلال مدة الاتفاقية.
(b) Changes or modifications to the Service shall be applied in such a way as to limit possible disruptions.		(ب) التغييرات أو التعديلات على الخدمة يجب أن تُجرى بطريقة تحد من الانقطاعات المحتملة للخدمة.
(c) Any changes to any part of the Agreement, excluding price changes, shall be published on the Digital Channels and will be binding on the parties from the date on which the change is published.		(ج) أية تعديلات تطرأ على أي جزء من هذه الاتفاقية، باستثناء التغييرات في الأسعار، يتم نشرها على القنوات اللالكترونية لاتصالات، وستكون ملزمة للأطراف اعتبارا من تاريخ نشر ذلك التعديل.

(d) Etisalat is not liable if a change in the Service or in the network causes Customer equipment to become obsolete, require alteration, or to perform at lower levels.		(د) لن تكون اتصالات مسؤولة إذا أثر التغيير في الخدمة أو في الشبكة إلى تقادم "معدات العميل" بحيث تتطلب تعديلها أو تنفيذ مهامها بمستويات أدنى.
(e) Etisalat will give the Customer 28 days' notice of increases to its prices; during this period the Customer has an opportunity to cancel the affected Service(s), without penalty before any applicable price increase takes effect.		(ه) ستعطي اتصالات للعميل إشعارا مدته 28 يوما عند زيادة أسعارها، وخلال هذه الفترة، يملك العميل فرصة إلغاء الخدمة (الخدمات) المتأثرة من دون غرامة قبل تفعيل وتطبيق أي زيادة في الأسعار.
(f) If the Customer continues to use the Service after any change is effective, the Customer will be deemed to have accepted the change.		(و) إذا استمر العميل في استخدام الخدمة بعد سريان اية تغييرات، يعتبر استخدام العميل للخدمة قبولا منه لذلك التغيير.
(g) An up to date copy of these General T&Cs (Consumer) and the other constituent parts of the Agreement set out in Clause 3(a) are available in any Etisalat point of sale, online via the Digital Channels and by request through the Etisalat Contact Centre.		(ز) تتوفر أي نسخة محدثه لهذه الشروط والأحكام العامة (المستهلك) وأي أجزاء أخرى مكونة لهذه الاتفاقية والمنصوص عليها في المادة 3 (أ) في مراكز البيع لاتصالات أو عبر الإنترنت من خلال القنوات اللالكترونية، ويمكن طلبها من مركز الاتصال لاتصالات.
26. WAIVER		**26. التنازل**
Failure to exercise, or any delay in exercising, any right or remedy provided under the Agreement or by law shall not constitute a waiver of that (or any other) right or remedy, nor shall it preclude or restrict any further exercise of that (or any other) right or remedy. No single or partial exercise of any right or remedy provided under the Agreement or by law shall preclude or restrict the further exercise of that right or remedy.		لا يشكل أي تقاعس أو تأخر عن القيام بأي حق أو تعويض منصوص عليه في هذه الاتفاقية أو القانون تنازلا (أو غيره) عن ذلك الحق والتعويض، و ولا يمنع أو يقيد القيام بأي ممارسة أخرى لذلك الحق أو التعويض (أو غيره). ولا تمنع أو تقيد أية ممارسة وحيدة أو جزئية لأي حق أو تعويض منصوص عليه في هذه الاتفاقية أو القانون تقييد او منع أية ممارسة أخرى لذلك الحق أو التعويض.
27. SEVERANCE		**27. استقلالية الأتفاقية**
If any provision of the Agreement (or part of any provision) becomes invalid, illegal or unenforceable, the validity and enforceability of the other provisions of the Agreement shall not be affected.		إذا أصبح أي حكم من أحكام الاتفاقية (أو جزء من أي حكم) باطلا أو غير قانوني أو غير قابل للتنفيذ، فان صحة ونفاذ الأحكام الأخرى لهذه الاتفاقية لا تتأثر.
28. LANGUAGE		**28. اللغة**
These General T&Cs (Consumer) are available in both Arabic and English. In the event of any discrepancy, the Arabic version shall prevail.		تتوفر هذه الشروط والأحكام العامة (المستهلك) باللغتين العربية والانجليزية. وفي حال وجود أي تعارض بينهما فانه تسود النسخة العربية.

29. DISCLAIMERS		**29. إخلاء المسؤولية**
(a) The Customer acknowledges that Etisalat does not investigate, monitor, represent or endorse any third party content and services (including any third party websites accessed through the Etisalat mobile app). Furthermore, the Customer's access to and use of any third party content and services is at the Customer's sole discretion and risk, and Etisalat shall have no liability to the Customer arising out of or in connection with the Customer's access to and use of the third party content and services.		(أ) يقر العميل بأن اتصالات لا تبحث أو تراقب أو تمثل أو تصادق على أي محتويات أو خدمات يقدمها أي طرف آخر (بما في ذلك المواقع الإلكترونية التابعة لأطراف أخرى تم الوصول إليها عبر تطبيق الهاتف المحمول من اتصالات). علاوة على ذلك، ان وصول العميل واستخدامه لمحتوى أو خدمات أي طرف أخر يكون وفقا لتقدير العميل وتحمله للخطر. ولن تكون اتصالات مسؤوله أمام العميل عن أية مسؤولية ناشئة أو متصله بوصول العميل واستخدامه لمحتويات وخدمات طرف أخر.
(b) The Customer acknowledges and agrees that the provision of access to any third party content or service shall not constitute or imply any endorsement by Etisalat of such third party content or service.		(ب) يقر ويوافق العميل على أن اتاحة الوصول إلى أي محتويات وخدمات الغير لا تشكل أو تفسر اقرارا من قبل اتصالات لتلك المحتويات والخدمات المقدمة من أطراف أخرى.
(c) Unless agreed otherwise, Etisalat provides all services on a 'best efforts' basis and does not guarantee any minimum levels of performance, including but not limited to upload and download speeds for fixed and mobile internet services.		(ج) ما لم يتفق على خلاف ذلك، توفر اتصالات جميع الخدمات على أساس "أفضل الجهود" ولا تضمن أي حد أدنى لمستويات الأداء، بما في ذلك ودون حصر، سرعات تحميل وتنزيل خدمات الإنترنت للخط الثابت والهاتف المتحرك.
30. CONTACTING ETISALAT		**30. التواصل مع اتصالات**
(a) The Customer may contact Etisalat to discuss the Service, or any other product or service offered by Etisalat, by calling the Etisalat Contact Centre on 101 (for Etisalat Customers) or 800101 (for non-Etisalat customers) within the UAE, by calling 00971 8002300 (from an Etisalat number) or 00971 400444101 (from a non-Etisalat number) if calling from outside of the UAE, by visiting any Etisalat point of sale, or by using one of the other contact methods stated on the Digital Channels.		(أ) يجوز للعميل أن يتواصل مع اتصالات لمناقشة الخدمة أو أي منتج أو خدمة أخرى تقدمها اتصالات، من خلال الاتصال بمركز الاتصال التابع لاتصالات على الرقم 101 (لعملاء اتصالات) أو الرقم 800101 (لغير عملاء اتصالات) داخل دولة الإمارات العربية المتحدة. أو الاتصال بالرقم 00971 8002300 (من رقم اتصالات) أو 00971 400444101 (من غير رقم اتصالات) من خارج دولة الإمارات العربية المتحدة. أو زيارة أي مركز من مراكز البيع، أو باستخدام إحدى وسائل الاتصال الأخرى المنصوص عليها في القنوات اللالكترونية.

(b) Any complaints should be directed to Etisalat's Customer Care Department, who can be reached by email at care@etisalat.ae or through one of the other communications channels referred to in Clause 30(a).		(ب) توجه الشكاوى إلى قسم إدارة العملاء في اتصالات عن طريق البريد الإلكتروني care@etisalat.ae أو من خلال إحدى قنوات الاتصال الأخرى المشار إليها في المادة 30 (أ).
31. GOVERNING LAW & DISPUTE RESOLUTION		**31. القانون النافذ وتسوية المنازعات**
(a) The Agreement is governed by the laws of the United Arab Emirates.		(أ) تخضع هذه الاتفاقية لقوانين دولة الإمارات العربية المتحدة.
(b) In the event of any dispute, the parties agree to submit to the exclusive jurisdiction of the UAE courts.		(ب) في حال وجود أي نزاع، يتفق الطرفان الى اللجوء الى الاختصاص القضائي الحصري لمحاكم دولة الإمارات العربية المتحدة.
32. VAT		**32. ضريبة القيمة المضافة**
(a) For the purposeof this Agreement VAT means a tax imposed on the import and supply of goods and Services at each stage of prodcution and distribution, including the Deemed Supply, in accordance with the provisons of the Federal Devree Law No. (8) of 2017 on Value Added Tax, which shall regulated any related documents suchs as tax invoice, debit/crefit notes, etc.		(أ) لأغراض هذه الاتفاقية، ضريبة القيمة المضافة هي ضريبة تفرض على استيراد وتوريد السلع والخدمات في كل مرحلة من مراحل الانتاج والتوزيع وتشمل التوريد الاعتباري، بموجب أحكام المرسوم بقانون اتحادي رقم (8) لسنة 2017 في شأن ضريبة القيمة المضافة، الذي سينظم كافة الوثائق والمستندات الخاصة بهذه الضريب مثل الفواتير الضريبي وسندات الخصم /الائتمان وغيرها.
(a) Unless stated to the contrary and otherwise provided in this Agreement, any charges are exclusive of VAT or any similar tax.		(ب) ما لم ينص على خلافه في هذه الاتفاقية، تكون المبالغ مستحقة الدفع على العميل خالية من أي ضرائب بما في ذلك ضريبة القيمة المضافة.